



## Frankreich verstehen – die kleinen Unterschiede kennen

Hamburg, 30. September 2015. „Den Deutschen muss man verstehen, um ihn zu lieben; den Franzosen muss man lieben, um ihn zu verstehen“. Was Kurt Tucholsky so lakonisch feststellt verdeutlicht: Obwohl Frankreich unser Nachbar ist, trennen uns Welten.

### Beziehungen im Mittelpunkt

Beziehungen und Personenbezug haben einen großen Stellenwert im Leben der Französinen und Franzosen. Möchte man in Frankreich oder mit Franzosen ins Geschäft kommen, ist der Aufbau eines Netzwerks unerlässlich. Produktqualität und Know-how sind zwar wichtig, jedoch keine Türöffner und nicht ausreichend, um erfolgreich mitwirken zu können. Anders als in Deutschland, wo die fachliche Zusammenarbeit gute Beziehungen ermöglicht, wo Vertrauen durch Fachkompetenz und zeitliche Zuverlässigkeit gewonnen wird, sind in Frankreich gute Beziehungen erst die Grundlage für den Vertrauensaufbau und eine gute Kooperation.

So ist es üblich, dass ein Franzose jeden Tag seine Mitarbeiter und Kollegen per Handschlag begrüßt. Bei dieser morgendlichen Runde durchs Büro nimmt er sich Zeit für die Beziehungspflege, erfährt welche Anliegen es gibt, fühlt den Puls und die Stimmung im Unternehmen – oder wie der Franzose sagt: „prendre la temperature“.

Der Begrüßung kommt bei unserem Nachbarn überhaupt eine besondere Bedeutung zu. Selbst wenn jemand zu einer Sitzung zu spät kommt, begrüßt er die Anwesenden per Handschlag – obwohl die Präsentation bereits im Gang ist.

„Faire la bise“, der Wangenkuss als Begrüßungsritual ist eine Wissenschaft für sich. Je nach Gegend wird unterschiedlich oft geküsst: In Paris küsst man 2 bis 4 mal, auf dem Land 3 mal und im Süden 2 mal. Dies nicht nur in Gesellschaft, ohne weiteres auch im Business. Die Initiative sollte jedoch immer von der Frau ausgehen, nicht vom Mann. Gesellschaftliche Umgangsformen haben immer Priorität, auch im Geschäftsleben. So gilt im Zweifelsfall: „Ladies first“. Anders als im deutschsprachigen Europa, reicht die Frau im Business als erste die Hand und bleibt sitzen wenn Sie von einem Mann begrüßt wird – unabhängig vom Rang.

Trotzdem ist auch in Frankreich die Hierarchie oder die geschäftliche Bedeutung ausschlaggebend für die Reihenfolge der Begrüßung. Ein hochrangiger Mann sollte vor den rangniedrigeren Damen begrüßt werden. Seien Sie aber nicht erstaunt, wenn dieser einen Schritt zurück tritt und den Damen den Vortritt lässt!

### Hierarchie und Autorität

Hierarchie und Autorität genießen einen hohen Stellenwert in Frankreich. Ein französisches Sprichwort sagt: „Il vaut mieux s'adresser à dieux qu'à ses saints“. – „Besser wendet man sich an Gott und nicht an seine Heiligen“. Dies bedeutet zum Beispiel, dass man bei Geschäftsbeziehungen auch den Kontakt zu der Person auf der richtigen Hierarchieebene pflegt, nicht nur zu den fachlichen Experten. Bei Meetings mit französischen Geschäftspartnern und bei wichtigen Präsentationen sollte demnach als Zeichen der Wertschätzung auch ein hierarchisch hochgestellter Vertreter der eigenen Organisation anwesend sein.



## **Kommunikation à la française**

Die Franzosen gehören zu einer Kultur mit indirektem Kommunikationsstil, bei dem non-verbale und verbale Aussagen gleich stark betont und interpretiert werden. Der gesamte Zusammenhang und nicht die Sachlichkeit steht im Vordergrund und das kann für Menschen mit einem direkten und sachbezogenen Kommunikationsstil eine Herausforderung sein. Bei der Kommunikation mit Franzosen muss man zwischen den Zeilen lesen können und diskussionsfreudig sein. Die Geduld, nicht direkt zum Punkt zu kommen, zahlt sich aus: Ihr französischer Geschäftspartner nähert sich auf diesem Weg dem Thema – und seiner Entscheidung. Und: Emotionen dürfen auch im Beruf gezeigt werden: Sie sind ein Zeichen von Engagement und Motivation.

In Frankreich wird Esprit geschätzt, dies gilt auch beim Small Talk. Geld und Preise sind keine guten Small Talk Themen. Fragen nach und Bemerkungen über wie viel etwas gekostet hat sind verpönt. Hingegen kommen Gespräche über Filme (vor allem französische), Kultur, Essen, Trinken und Familie bestens an. Selbst Männer tauschen sich im Small Talk auch gerne mal über ihre Lieblingsrezepte aus.

## **Unpünktlich oder nur anderes Zeitverständnis?**

Wie der Anthropologe und Ethnologe E.T. Hall sagt: „Jede Kultur hat ihre eigene Zeitsprache. Sie sollte wie eine Fremdsprache erlernt werden“. Unpünktlich sind die Franzosen nur für unser Zeitverständnis. Wir gehen davon aus, dass Zeit planbar ist. Eine genaue Planungsfähigkeit gilt demnach als professionell. Anders in Frankreich, wo die Veränderungsfähigkeit als professionell gesehen wird. Dies bedeutet, dass sich Pläne (und damit auch Zeitpläne) einer veränderten Realität flexibel anpassen. Und nun stelle man sich vor: Der französische Keynote-Speaker kommt nach Deutschland und soll gemäß Programm eine Stunde referieren. Nach 90 Minuten ist er mit seinen Ausführungen noch immer nicht fertig. Einige deutsche Zuhörer verlassen den Saal, damit sie zu ihrem nächsten Meeting nicht unpünktlich erscheinen. Sie sind eventuell verärgert, dass der französische Referent den Zeitplan nicht respektiert. Der Franzose ist empört über die mangelnde Wertschätzung – denn für ihn sind zwischenmenschliche Aspekte und ein korrekter Abschluss der Interaktion wichtiger als die Einhaltung eines Zeitplans.

Auch die Franzosen kennen das Sprichwort: „Die Pünktlichkeit ist die Höflichkeit der Könige“ - „La ponctualité est la politesse des rois“. Die Frage ist nur: Wie lange ist man pünktlich? Denn in den Augen der Franzosen ist Pünktlichkeit situativ und abhängig vom Kontext zu verstehen. Ist die Unpünktlichkeit der „Grande Nation“ also nur ein Missverständnis? Mit einem Missverständnis darf jedenfalls aufgeräumt werden: „La Grande Nation“ nennen nur wir Frankreich – die Franzosen selbst kennen den Begriff gar nicht.

Zeichen: 5.774 Zeichen inklusive Leerzeichen

*Redaktion: Catherine L. Tenger, The Art of Social and Business Interaction – Imme Vogelsang, iv-imagetraining*



## Etikette Trainer International

### **ETI: Etikette Trainer International**

ETI ist ein Zusammenschluss von internationalen Etikette Trainern, die gesellschaftliche Entwicklungen diskutieren, mit traditionellen Formen vergleichen und gegebenenfalls neue Standards setzen. Diese Empfehlungen werden in Seminaren, Pressegesprächen und Veröffentlichungen transportiert. Alle Mitglieder haben eine qualifizierte Ausbildung im Bereich Umgangsformen, Hotellerie, Gastronomie oder Protokoll und bilden sich ständig weiter. Dieses Netzwerk von Spezialisten steht für Aktualität, Kompetenz und Qualität.